

## URP MULTIENTE

La nascita dell'URP Multiente nel 1998 ha le sue premesse sia nell'istituzione della nuova provincia di Prato e delle sedi decentrate ad essa conseguenti (Prefettura, Provincia, Motorizzazione, ecc.), sia, operativamente, nel progetto [PO-Net](#) (Prato Net) finalizzato alla creazione di un sistema di comunicazione innovativo tra gli Enti ed i cittadini.

Si realizza infatti la possibilità, concordata fra i rappresentanti di **Comune, Provincia e Prefettura**, di avere un unico sportello di relazioni col pubblico con funzioni di front-office e back-office per più Enti coi relativi vantaggi in termini di qualità del servizio erogato e di risparmio complessivo delle risorse.

L'URP utilizza come strumento informativo le Banche dati realizzate all'interno del progetto Po-net e riesce a fornire informazioni, almeno di primo livello, sulle attività degli altri Enti.

Nel 1998 l'URP Multiente apre, col nome di "Sportello Amico", grazie ad una Convenzione, che si rinnova ogni 3 anni, sottoscritta da Comune, Provincia e Prefettura di Prato che sancisce il rapporto di collaborazione fra i tre Enti definendo sia i principi che i termini operativi (es. risorse umane, tecniche, ecc.) con i quali ciascun Ente è tenuto a collaborare.

Punto di forza è la formazione del personale dei tre Enti che opera presso l'URP. La convenzione prevede che le operatrici siano coordinate da un Direttore, nominato dal Collegio degli Enti, e che funzionalmente dipendano dall'URP stesso, non dai singoli Enti: in questo modo i cittadini si trovano di fronte personale che risponde alle loro richieste, qualunque sia l'argomento e la competenza. Settimanalmente si tengono briefing dove tutto il personale insieme al direttore si aggiorna, informa e confronta grazie anche alla presenza di operatori di altri settori, nell'ottica di fornire sempre un servizio di qualità per il cittadino.

Nel 2004 l'Ufficio diviene semplicemente "Urp Multiente" e si sposta nella piazza più centrale di Prato, piazza del Comune.

Nel corso dei suoi dieci anni di vita l'URP Multiente ha allargato le proprie competenze con l'apertura, nei propri locali, di punti di consulenza e/o servizio gestiti dallo stesso personale URP (es. il punto informativo e di accesso del SUI per le pratiche di flussi e ricongiungimenti familiari), o in collaborazione di operatori esterni (es. sugli animali, aiuto alla compilazione del 730, microcredito, Informazioni sulla disabilità). Il consolidamento dell'URP come sportello di riferimento per il cittadino viene sancito dal dato complessivo sui contatti che sono cresciuti dai circa 10.000 del 1999 ai quasi 38.000 del 2008.

Oltre che per i cittadini l'Urp negli anni è diventato punto di riferimento di settori delle amministrazioni, consulenza per la semplificazione del linguaggio, consulenza per campagne di comunicazioni, promotore di iniziative di comunicazione esterna (con [vetrine allestite e spot sul sistema di schermi T-Comunico](#)). E' anche punto unico per la gestione dei reclami attraverso un programma, denominato "Geremia", che ha permesso di dare risposte certe nei tempi previsti.

L'Ufficio si è ingrandito alla fine dell'anno 2006 inaugurando "[Piazza URP](#)" con postazioni internet gratuite, spazio riservato alla lettura, punti di auto consultazione tematica (es. lavoro); nel 2008 ha inoltre allestito il "Baby Urp" lo spazio accoglienza per i bimbi.

A dicembre del 2008 è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa fra l'**Urp Multiente e 18 fra Enti e Aziende di pubblici servizi del territorio provinciale** per la realizzazione di un Sistema Territoriale Integrato per la Comunicazione (STIC) che, in un'ottica di sussidiarietà e solidarietà, facilita i cittadini nell'accesso ai servizi ed alle informazioni aumentando la circolarità e la trasparenza dei flussi informativi fra gli enti: ognuno può individuare le modalità organizzative più idonee per la propria adesione. L'ubicazione centrale dell'URP Multiente, la gamma assai diversificata di servizi presenti e l'esperienza maturata in 10 anni di rapporti con vari Enti del territorio ha favorito la nascita di questo sistema territoriale della comunicazione e l'avvio di un piano di miglioramento per il sistema stesso.